Unità Geriatrica Riabilitativa
Luigi e Maria Bianchi ETS

sede legale: via Dante Alighieri, 41
sede operativa: via Giulio Romano, 62
46100 – Eremo di Curtatone (MN)

Carta dei Servizi RIABILITAZIONE AMBULATORIALE

Decima Edizione, Gennaio 2025

Questo documento, giunto alla sesta edizione, vuole essere uno strumento di chiarezza e trasparenza nei confronti di tutti quei soggetti, a partire dagli ospiti e dagli utenti, che a qualsiasi titolo concorrono alla vita della nostra struttura.

Per questo motivo non ci si limita ad una semplice "guida ai servizi", ma si vogliono rendere manifesti i principi che, a partire dalla volontà della benefattrice Bruna Bianchi, ispirano le scelte ed i comportamenti della proprietà, della direzione, degli operatori.

Oltre ad una illustrazione puntuale dei servizi erogati, verranno quindi esplicitati gli obiettivi generali, attraverso la "vision" e la "mission", i principi fondamentali, le politiche per la qualità ed i miglioramenti realizzati in modo che ogni cittadino si senta in diritto di "pretendere" quanto dichiarato ed in dovere di contribuire con il proprio comportamento alla sempre più puntuale realizzazione di questi importanti obiettivi.

Promuovere la serenità degli ospiti e dei parenti e la soddisfazione degli utenti in una situazione di comunità, necessita sia della professionalità ed umanità degli operatori che di grande disponibilità ed intelligenza da parte di tutti coloro che agiscono in questa complessa realtà.

Unità Geriatrica Riabilitativa - Luigi e Maria Bianchi – E.T.S.
Via Dante Alighieri, 41 – 46100 – Eremo di Curtatone (MN)
C.F. e P.IVA: 0154103 020 9 – SDI X2PH38J
Tel. 0376.267511 r.a. - Fax 0376.267503 - e.mail: ugr@ugronlus.it

VISION

L'UGR ETS (acronimo di Ente del Terzo Settore, secondo le disposizioni del D.lgs 117/2017) opera per ottenere un elevato riconoscimento di utilità sociale e di qualità dalla comunità di riferimento e dalle persone coinvolte nella vita della struttura: ospiti, utenti, operatori, parenti e volontari, coerentemente con le disposizioni dei benefattori che hanno dato vita alla struttura.
L'impegno di tutti i soggetti coinvolti è orientato al riconoscimento dell'UGR ETS come luogo di eccellenza nella promozione del benessere, del rispetto e della qualità relazionale delle persone anziane e dello sviluppo della professionalità dei suoi operatori, in grado di interagire positivamente con la rete complessiva dei servizi.
Il Codice Etico, in particolare, definisce l'ambito dei diritti, dei doveri e delle responsabilità al cui interno vengono definiti i modelli comportamentali atti sia a prevenire, ostacolare ed impedire comportamenti contrari alle norme di legge sia a creare valore aggiunto favorendo il consolidamento di un rapporto costruttivo con gli stakeholders ed una qualità sempre più elevata dei servizi erogati.

MISSION

L'UGR ETS intende contribuire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, ad una qualità di vita il più possibile elevata all'utente anziano ed al cittadino disabile, più o meno autonomo, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici, e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia e i servizi del territorio.

Agli utenti (anziani e disabili) viene offerta un'ampia articolazione di prestazioni che vanno dalle diverse forme di ricovero, alla permanenza diurna, alle cure ambulatoriali e domiciliari. Infine, dal 2003 l''UGR ETS sta sperimentando una nuova forma di assistenza socio-sanitaria attraverso l'ospitalità presso i Mini Alloggi Protetti – ora APA (Alloggi protetti per Anziani) che consentono agli anziani di godere di ampia autonomia pur in un contesto di controllo medico, assistenziale e sociale costante. In tal modo l'UGR ETS promuove il miglior utilizzo delle proprie professionalità e delle strutture comuni, permettendone l'accesso coerentemente con i livelli di autonomia dei cittadini utenti.

Politiche complessive

L'UGR ETS offre a soggetti non autosufficienti, anziani e non, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste, un ventaglio di servizi finalizzati al mantenimento del massimo livello possibile di autonomia:

- per i soggetti non curabili a domicilio, un livello medio di assistenza medica, infermieristica e riabilitativa accompagnata da un livello alto di assistenza tutelare ed alberghiera modulato in base al modello assistenziale adottato dalla Regione Lombardia. In particolare, i 40 posti letto della RSA, autorizzati e accreditati a contratto con l'Agenzia di Tutela della Salute della Val Padana, sono destinati a soggetti non autosufficienti, non curabili a domicilio, portatori di patologie geriatriche, neurologiche e neuropsichiatriche stabilizzate. Sono previste ospitalità a tempo indeterminato e determinato.
- Per i soggetti in grado di continuare a vivere presso il proprio domicilio che necessitano di attività di sostegno ai livelli di autonomia residui, l'UGR ETS organizza un Centro Diurno Integrato (C.D.I.) in grado di ridurre l'impatto delle patologie invalidanti e di sostenere positivamente le esigenze relazionali. Il servizio persegue altresì l'obiettivo di concorrere, con la famiglia eventualmente coinvolta nella assistenza ai soggetti interessati, all'ottimizzazione dei diversi ruoli (professionali e parentali) necessari ad un equilibrio psico-fisico dell'anziano e della famiglia stessa. A tal proposito sono stati istituiti dei "pacchetti week end" destinati a creare il necessario sollievo ai familiari coinvolti nell'attività di assistenza e cura a domicilio. Il CDI è in grado di ospitare 15 persone delle quali 10 accreditate e 5 autorizzate
- Per i soggetti che necessitano di programmi riabilitativi, l'UGR ETS prevede la possibilità di ottenere prestazioni altamente specializzate sia presso la propria struttura che al domicilio.
- Per i soggetti sostanzialmente autonomi che per ragioni di salute o relazionali non possono vivere al proprio domicilio, viene offerta la possibilità di una soluzione abitativa all'interno della Struttura nel servizio degli APA, che comprende servizi di assistenza, ristorazione e la possibilità di usufruire degli spazi ricreativi esistenti.

Unità Geriatrica Riabilitativa - Luigi e Maria Bianchi – E.T.S.
Via Dante Alighieri, 41 – 46100 – Eremo di Curtatone (MN)
C.F. e P.IVA: 0154103 020 9 – SDI X2PH38J
Tel. 0376.267511 r.a. - Fax 0376.267503 - e.mail: ugr@ugronlus.it

PRINCIPI FONDAMENTALI e DIRITTI DELL'ANZIANO

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.
Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.
I Principi Fondamentali ed i Diritti dell'Anziano, posti di seguito in questa Carta dei Servizi, vogliono rappresentare i valori cui si ispirano e si basano le nostre attività quotidiane.

EGUAGLIANZA

Ad ogni persona, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-
economiche, in base al grado di bisogno riscontrato, sono assicurate opportunità di accesso ai vari servizi al fine di promuovere il loro benessere.

RISPETTO DELLE DIGNITÀ DELLA PERSONA

Tutte le attività sanitarie e assistenziali svolte nella struttura saranno improntate al rispetto dei diritti fondamentali della persona assistita, salvaguardandone la dignità e la libertà;

IMPARZIALITA'

L'unita' Geriatrica Riabilitativa ETS assicura ad ogni ospite/utente prestazioni di pari livello qualitativo, garantendo le priorità di ordine sanitario. Le regole relative tra utenti e servizi e l'operosità dei propri dipendenti si ispirano ai principi di obiettività , giustizia ed imparzialità .

DIRITTI DI SCELTA

L'unita' Geriatrica Riabilitativa ETS, nel rispetto della legislazione vigente, assicura all'ospite/utente il diritto di scegliere tra tutte le residenze per anziani ed i servizi, secondo le proprie esigenze nonché in base al grado di autosufficienza e alla disponibilità dei posti.

CONTINUITA'

L'unita' Geriatrica Riabilitativa ETS assicura nell'arco delle 24 ore servizi di cura alle persone e prestazioni integrate continue mediante la predisposizione di turni di servizio. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio saranno attivate procedure atte a ridurre l'eventuale disagio.
La direzione si impegna a garantire all'anziano la possibilità di essere seguito dalla stessa equipe, secondo le necessità indicate nel Piano Assistenziale Individuale (PAI).

TERRITORIALITA'

L'unita' Geriatrica Riabilitativa ETS si pone come vera e propria casa del cittadino anziano, favorendo legami e collegamenti con il territorio urbano in cui è situata. Inoltre sostiene con varie iniziative la volontà dell'ospite di mantenere in modo continuo rapporti e relazioni con amici e parenti, con ambienti vitali del suo passato nonché con servizi e strutture di sua conoscenza.

QUALITA' DELLA VITA

Le Residenze per anziani, quale è l'Unita' Geriatrica Riabilitativa ETS, si pongono come obiettivo della propria attività, oltre all'assistenza e alla cura dell'anziano, il miglioramento della sua vita, qualora le condizioni di disagio o di disabilità ne impediscano la permanenza al proprio domicilio.
Per il raggiungimento di questo scopo l'Unita' Geriatrica Riabilitativa ETS si avvale ove possibile del contributo diretto e della partecipazione dell'anziano e del suo nucleo familiare, ricercati e promossi mediante il coinvolgimento, l'informazione e la possibilità di esprimere il proprio giudizio.

Unità Geriatrica Riabilitativa - Luigi e Maria Bianchi – E.T.S.
Via Dante Alighieri, 41 – 46100 – Eremo di Curtatone (MN)
C.F. e P.IVA: 0154103 020 9 – SDI X2PH38J
Tel. 0376.267511 r.a. - Fax 0376.267503 - e.mail: ugr@ugronlus.it

PARTECIPAZIONE

Alla persona anziana che risiede all'Unita' Geriatrica Riabilitativa ETS ed ai suoi familiari è riconosciuta la possibilità di partecipare al miglioramento del servizio attraverso la corretta informazione, l'espressione di pareri e la formulazione di proposte mirate al raggiungimento ed al mantenimento dello stato di benessere direttamente al sistema qualità aziendale mediante questionari di gradimento (disponibili presso l'ufficio accettazione) e moduli reclami.

PRINCIPIO DI ONESTÀ

Tutti coloro che operano per conto dell' Unita' Geriatrica Riabilitativa ETS uniformano la loro attività ai principi del Codice Etico ed a quanto stabilito da regolamenti e procedure interne, impegnandosi a comportarsi secondo lealtà e correttezza. Si impegnano a porre in essere comportamenti che favoriscano il benessere dell'assistito evitando azioni, che pur formalmente legittime, possono porsi in contrasto con le regole di convivenza e/o di ordine pubblico.

PRINCIPIO DI TRASPARENZA

L'Unita' Geriatrica Riabilitativa ETS si impegna a mantenere la certezza nella individuazione di ruoli e destinatari in modo che non ci sia deresponsabilizzazione e sia garantita in ogni processo l'individuazione del soggetto responsabile. Tutti coloro che operano per conto dell'UGR ETS devono fornire, coerentemente con il proprio ruolo, informazioni esaurienti e comprensibili all'Utenza e, nel caso di trattamenti sanitari, nel rispetto del diritto di autodeterminazione del degente, acquisendo, quando possibile, un consenso informato del paziente o dei suoi familiari. L'UGR ETS impronta
la propria attività alla massima disponibilità nei confronti degli Utenti così come indicato nel lascito morale anche della sua fondatrice, Bruna Bianchi.

RISERVATEZZA

L'Unita' Geriatrica Riabilitativa ETS assicura in ogni settore della propria attività il rispetto delle norme e delle regole in materia di riservatezza e di trattamento dei dati personali. Nell'acquisizione, trattamento e comunicazione dei dati sensibili (in specie ex D. Lgs. 196/2003), la struttura è tenuta ad osservare le modalità necessarie per tutelare la riservatezza dei dati. Ai dipendenti ed ai terzi che collaborano con l'ente è fatto divieto di utilizzare le informazioni di cui sono venuti a conoscenza per scopi diversi rispetto alla stretta esplicazione delle funzioni d'ufficio: L'UGR ETS ha redatto, tenendolo aggiornato, il documento programmatico sulla sicurezza ex articolo 34, comma 1, lettera g, del D. Lgs. 196/2003.

TUTELA DELL'AMBIENTE

L'Unita' Geriatrica Riabilitativa ETS riconosce l'ambiente come costituente fondamentale per il conseguimento della condizione di benessere dell'utente e di chi opera all'interno della struttura, in funzione della tutela della salute pubblica, in conformità alle direttive nazionali e regionali in materia.

TUTELA DEI LAVORATORI

L'Unita' Geriatrica Riabilitativa ETS tutela i propri lavoratori secondo i diritti sanciti sia dal contratto collettivo nazionale applicato alla propria sfera di appartenenza che dalla legislazione. L'UGR ETS favorisce un ambiente di lavoro privo di pregiudizi e nel rispetto dei diritti e della dignità della persona, nell'ottica di valorizzare costantemente le risorse umane.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

I servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri d'efficienza ed efficacia mediante l'uso appropriato e senza sprechi delle risorse e l'adozione di misure idonee per soddisfare i bisogni dell'ospite/utente e promuovere il benessere. UGR si impegna ad elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio fornito e a rendere comprensibili gli obiettivi d'ogni attività e progetto verificando l'efficacia dei risultati raggiunti e, dall'altro lato, a ricercare continuamente risposte e servizi innovativi per gli utenti.

Unità Geriatrica Riabilitativa - Luigi e Maria Bianchi – E.T.S.
Via Dante Alighieri, 41 – 46100 – Eremo di Curtatone (MN)
C.F. e P.IVA: 0154103 020 9 – SDI X2PH38J
Tel. 0376.267511 r.a. - Fax 0376.267503 - e.mail: ugr@ugronlus.it

Carta dei Diritti dell'Anziano

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita di abbandonato
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione
Di vivere con chi desidera	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
Di avere una vita di relazione	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

Politiche per la Privacy

L'Unita' Geriatrica Riabilitativa ETS assicura in ogni settore della propria attività il rispetto delle norme e delle regole in materia di riservatezza e di trattamento dei dati personali. Nell'acquisizione, trattamento e comunicazione dei dati sensibili (in specie ex D. Lgs. 196/2003), la struttura è tenuta ad osservare le modalità necessarie per tutelare la riservatezza dei dati. Ai dipendenti ed ai terzi che collaborano con l'ente è fatto divieto di utilizzare le informazioni di cui sono venuti a conoscenza per scopi diversi rispetto alla stretta esplicazione delle funzioni d'ufficio. L'UGR ETS ha redatto, ed aggiorna periodicamente, il Documento Programmatico sulla Sicurezza dei Dati ex art.34, comma 1, lettera q) del D.Lgs 196/036 ante 10/02/2012 e successivamente modificato in base al Regolamento RGPD 2016/679; l'adozione volontaria del documento

Unità Geriatrica Riabilitativa - Luigi e Maria Bianchi – E.T.S.
Via Dante Alighieri, 41 – 46100 – Eremo di Curtatone (MN)
C.F. e P.IVA: 0154103 020 9 – SDI X2PH38J
Tel. 0376.267511 r.a. - Fax 0376.267503 - e.mail: ugr@ugronlus.it

risponde alle esigenze di trasparenza e sistematicità che l'U.G.R. ETS si prefigge nella gestione dei servizi; nel rispetto della normativa sulla privacy e per il miglioramento dei servizi offerti, in particolare, rivolti alla collaborazione con la famiglia, l'U.G.R. ETS chiede ai suoi Ospiti di individuare almeno un delegato per l'esercizio dei diritti riservati all'interessato dall'art. 7 del D.Lgs196/03 e successivo Regolamento RGPD 2016/679 e a questo scopo fornisce la modulistica necessaria alle famiglie.
Per l'esercizio dei propri diritti ci si deve rivolgere alla Direzione Amministrativa e responsabile della privacy rag. Andrea Barsoni presso gli uffici amministrativi di U.G.R. ETS.
L'U.G.R. ETS si impegna a informare l'assistito/ il suo legale rappresentante / i suoi familiari e/o l'amministratore di sostegno, in modo chiaro e fin dal momento della richiesta di accesso, circa la possibilità di chiedere l'intervento del difensore civico, in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni eventuale necessità, inoltre viene informato anche della possibilità di accedere all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS della Val Padana.

Regolamenti, Contratto, Codice Etico

UGR ETS è dotata di un proprio regolamento, nel quale sono specificati i termini con cui sono usufruibili i servizi erogati. In coerenza con il regolamento e con le normative vigenti, gli ospiti della RSA sono chiamati all'atto dell'ingresso a sottoscrivere un Contratto, che formalizza le condizioni del servizio.
Il Codice Etico Comportamentale rappresenta in modo formale i diritti ed i doveri di ordine morale che devono contraddistinguere l'agire di ogni soggetto che a qualsiasi titolo opera nella struttura o ne usufruisce dei servizi.
Tali documenti, pubblicizzati e diffusi all'atto della approvazione, sono comunque richiedibili presso gli uffici amministrativi. Chi intendesse segnalare fatti o comportamenti non consoni ai principi etici dichiarati da UGR Onlus, può rivolgersi in forma riservata, allo specifico Organismo di Controllo, che assolve anche le funzioni di ex Organo di Vigilanza (OdV), all'indirizzo di posta elettronica odv@ugronlus.it

Organizzazione e modalità di funzionamento

Le risorse umane rappresentano l'elemento strategico di successo per qualsiasi servizio destinato in maniera mirata alla persona. Per questa ragione UGR ETS, pur consapevole delle esigenze di economicità e di flessibilità indispensabili a garantire la continuità dei servizi in strutture di piccole dimensioni, intende investire nella crescita professionale dei propri collaboratori mediante percorsi di addestramento e formazione generale sia all'esterno che all'interno della struttura, in un contesto di coinvolgimento, partecipazione e promozione del lavoro di equipe e multidisciplinare.

Tempistiche e modalità accesso documentazione sociosanitaria

L'utente che desidera il rilascio della documentazione sociosanitaria può farne richiesta alla Direzione Sanitaria, consegnando per iscritto la domanda all'ufficio accettazione che ne darà copia di ricevuta.
Entro una settimana dalla data di richiesta, l'utente potrà ritirare la documentazione richiesta senza nessun costo a suo carico.

UGR ETS mantiene alle proprie dipendenze una significativa quantità di personale destinato ai servizi alla persona mentre si avvale di società specializzate per le attività di supporto quali la cucina e la lavanderia.
Ai soggetti esterni che collaborano con il contributo di proprio personale, vengono richieste contrattualmente garanzie di continuità, di formazione ed aggiornamento, anche mediante certificazione del sistema interno di qualità.
Il personale sanitario che presta la propria opera in UGR ETS in regime di libero professionista, è tenuto alla necessaria acquisizione dei crediti ECM, a garanzia di un aggiornamento certificato.
Per mantenere il livello di qualità raggiunto, in data 19.12.2012 l'Assemblea dei Soci ha deliberato l'assunzione (in regime di dipendenza) oltre che del Direttore Sanitario/Medico di reparto anche di personale O.S.S. (Operatori Socio-Sanitari) già afferente alla Cooperativa Sanithad .
A partire dal 15/05/2013 la struttura ha adottato un nuovo modello organizzativo. Questa scelta, che si fonda sulla volontà di un miglioramento continuo della qualità del servizio offerto, prevede l'adozione della figura del caposala per il personale infermieristico/assistenziale e pertanto la struttura si appoggia ad un'infermiera con abilitazione funzioni direttive per tale ruolo.

Unità Geriatrica Riabilitativa - Luigi e Maria Bianchi – E.T.S.
Via Dante Alighieri, 41 – 46100 – Eremo di Curtatone (MN)
C.F. e P.IVA: 0154103 020 9 – SDI X2PH38J
Tel. 0376.267511 r.a. - Fax 0376.267503 - e.mail: ugr@ugronlus.it

Nel 2014 in data 30/04 l'Assemblea dei Soci ha deliberato l'assunzione del personale addetto alle pulizie già afferente alla Cooperatova Speranza.
Dal settembre 2015 il servizio di lavanderia (biancheria e vestiario esterno ospiti) è gestito con personale dipendente.
La struttura si avvale inoltre della collaborazione di 3 medici in regime di libera professione (uno invece dipendente) ed 1 logopedista. Sono confermati gli appalti servizio ristorazione, lavanderia biancheria piana e gestione area verde. Il rimanente personale operante in struttura è tutto dipendente. Nel 2014 il servizio di lavanderia interna viene ampliato da 6 a 7 giorni settimanali e viene attivato il servizio di lavaggio interno delle divise del personale.
Nel 2017 viene inserita una nuova figura di OSS Jolly nel turno del mattino dal lunedì al sabato ed aumentata di una unità il personale addetto alle pulizie/lavanderia-guardaroba.
Nel 2020 le figure Jolly inserite nel turno del mattino sono diventate due – una per piano – portando pertanto ad una revisione della struttura organizzativa delle attività.
Dal 01.01.2021 i medici di struttura sono tutti in rapporto di libera professione – 4 medici - per effetto delle dimissioni del medico dipendente

Personale operante in UGR ETS (schema indicativo, riferito a Dicembre 2023)	
Qualifica	**Totale**
Direttore	1
Direttore Sanitario	1
Amministrativi	4
Medici	3
Infermieri	5
OSS	25
Psicologi	1
Animatori/Educat.	2
Riabilitatori	11
Logopedista	1
Manutentore	1
Religiosi	1
Ristorazione	7
Pulizie/Lavand.	6
TOTALE	**70**

Personale dipendente: n. 55
Personale con rapporto professionale: n. 07
Personale appalti di servizio esterno: n. 07
Religiosi n. 01

Compiti e modalità di riconoscimento del personale di assistenza.

Ogni operatore della struttura a contatto con gli ospiti o con i parenti e gli aventi cura è dotato di cartellino di riconoscimento. Le figure sanitarie ed assistenziali sono altresì immediatamente riconoscibili in base ai colori che caratterizzano gli abiti di lavoro:

- **Infermiere: colore bianco(pantalone) e bianco con profili rossi (casacca)**
  - ✓ L'infermiere ha il compito di coordinare e di finalizzare gli interventi atti al soddisfacimento dei bisogni primari e secondari degli ospiti e svolge le attività dirette alla prevenzione, alla cura ed alla salvaguardia della salute degli Ospiti
  - ✓ Comunica con i parenti in merito agli aspetti relativi ai suoi compiti riguardo agli ospiti direttamente seguiti

Unità Geriatrica Riabilitativa - Luigi e Maria Bianchi – E.T.S.
Via Dante Alighieri, 41 – 46100 – Eremo di Curtatone (MN)
C.F. e P.IVA: 0154103 020 9 – SDI X2PH38J
Tel. 0376.267511 r.a. - Fax 0376.267503 - e.mail: ugr@ugronlus.it

- **Coordinatore Area Infermieristica Assistenziale: colore bianco (pantalone) e bianco e blu (casacca)**
  - ✓ Il Coordinatore ha il compito di coordinare, nell'ambito delle direttive del Direttore Sanitario, l'attività degli infermieri, nonché, mediante stretto rapporto di collaborazione con i coordinatori di nucleo, quella degli OSS.

- **Operatori Socio Sanitari: colore bianco (pantalone) e Bianco e azzurro (casacca) – polo bianca**
  - ✓ Eseguono l'igiene generale e specifica dell'ospite
  - ✓ Osservano l'ospite e rilevano i dati e le informazioni varie da trasmettere al personale infermieristico
  - ✓ Distribuiscono e somministrano i pasti agli ospiti non autosufficienti
  - ✓ Rispondono alle chiamate degli ospiti dalle camere
  - ✓ Preparano l'ospite per il riposo pomeridiano e notturno
  - ✓ Collaborano alla deambulazione degli ospiti non autosufficienti
  - ✓ Collabora con l'Infermiera, l'animatrice ed il personale di riabilitazione
  - ✓ Comunicano con i parenti relativamente ai soli aspetti assistenziali degli ospiti del proprio settore

- **Coordinatore Terapisti della riabilitazione: colore blu (pantalone) e bianco con profili blu (casacca)**
  - ✓ Il Coordinatore ha il compito di coordinare, nell'ambito delle direttive del Responsabile di Area, l'attività dei fisioterapisti per le prestazioni erogate all'interno della palestra.

- **Terapisti della riabilitazione: colore blu (pantalone) e bianco (polo)**
  - ✓ Operano attività di terapia fisica sugli ospiti (tens, ionoforesi, ultrasuoni, radar, potenziamento muscolare)
  - ✓ Operano attività di terapia manuale sugli ospiti (fisioterapia di mantenimento, stimolazione neuromuscolare, rinforzo muscolare, FKT funzionale, FKT di coordinamento, passaggi e trasferimenti, massaggi)

- **Logopedista: cartellino di riconoscimento**
  - ✓ Opera attività di logopedia su pazienti in riabilitazione ambulatoriale convenzionata/privata

- **Animatrice/psicologa/Educatrice: pantalone bianco casacca bianco gialla – polo gialla**
  - ✓ Svolgono attività di osservazione e conoscenza dell'ospite (individuale o di gruppo)
  - ✓ Provvedono alla stesura dei progetti delle attività di animazione con relativi obiettivi (attività di tipo manuale, di tipo cognitivo, di tipo relazionale, di tipo occupazionale)
  - ✓ Gestiscono l'organizzazione e la preparazione di eventi specifici (compleanni, ricorrenze, festività,……)
  - ✓ Operano attività di valutazione e revisione sugli obiettivi raggiunti
  - ✓ Comunicano con i parenti in merito agli aspetti da loro conosciuti

- **Addetto alle pulizie/lavanderia: colore bianco e profili verdi (casacca) e pantalone bianco**
  - ✓ Operano attività di pulizia e sanificazione di tutti i locali della struttura
    Lavaggio della biancheria intima ed esterna ospiti e divise del personale

Unità Geriatrica Riabilitativa - Luigi e Maria Bianchi – E.T.S.
Via Dante Alighieri, 41 – 46100 – Eremo di Curtatone (MN)
C.F. e P.IVA: 0154103 020 9 – SDI X2PH38J
Tel. 0376.267511 r.a. - Fax 0376.267503 - e.mail: ugr@ugronlus.it

Servizio di Riabilitazione Ambulatoriale

UGR è dotata di una palestra per la riabilitazione motoria e box per la terapia fisica, posti nel seminterrato a ridosso del giardino e facilmente raggiungibili dall'ingresso attraverso un ascensore porta-lettighe o da scale.
Il servizio di riabilitazione è aperto dalle 8.00 alle 19.00, dal lunedì al venerdì durante tutto l'anno, salvo festività infrasettimanali.
Le cure fisiche e riabilitative vengono effettuate da operatori laureati, diplomati e qualificati.
Le terapie fisiche usufruibili sono le seguenti:

- radarterapia
- ultrasuoni manuali e subacquei
- elettroterapia
- correnti diadinamiche
- ionoforesi
- tens
- bacinelle galvaniche
- onde d'urto
- terapia vibrazionale meccano-selettiva
- infrarossi
- ultravioletti
- correnti interferenziali
- laserterapia ad alta potenza
- magnetoterapia
- lettino per trazioni
- tecarterapia
- crioterapia

La palestra è inoltre in grado di offrire diverse specialità di prestazioni riabilitative, fra le quali:

- massaggi terapeutici
- riflessologia plantare
- linfodrenaggio manuale secondo Vodder e Leduc
- riabilitazione post intervento
- riabilitazione neuromotoria
- tecniche di rieducazione funzionale
- metodo Mc Kenzie
- manipolazione neuro connettivale
- mobilizzazione del sistema nervoso (N.O.I.)
- rieducazione posturale
- metodo Maitland
- taping neuromuscolare
- rieducazione metodo Mezieres

Raggiungibilità
E' possibile raggiungere l'Istituto di Riabilitazione dell'U.G.R. con i mezzi pubblici della azienda APAM di Mantova, linea n. 9 e linea n. 11.

ACCESSO AL SERVIZIO DI RIABILITAZIONE AMBULATORIALE PER CONTO DEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE

Al servizio riabilitativo in regime di convenzione possono accedere soltanto pazienti residenti nella provincia di Mantova, senza limiti di età e con patologia NEUROLOGICA ed ORTOPEDICA, di qualsivoglia entità dando la priorità di accesso ai pazienti post acuti .

Al servizio riabilitativo in regime di convenzione possono accedere anche minori con DISTURBI EVOLUTIVI DEL LINGUAGGIO in quanto in struttura è presente il servizio di logopedia.

La documentazione necessaria all'accesso, da presentare all'ufficio accettazione, è la seguente:

- impegnativa del medico curante con richiesta di visita specialistica fisiatrica presso l'U.G.R., specificando "prima visita", esprimendo in modo dettagliato la patologia del paziente e il carattere di urgenza se si tratta di paziente post acuto
- Tessera sanitaria magnetica
- Certificati attestanti grado d'invalidità (quando presente)
- Referti di Rx – TAC – RNM o dimissioni ospedaliere che illustrino la problematica del paziente

Unità Geriatrica Riabilitativa - Luigi e Maria Bianchi – E.T.S.
Via Dante Alighieri, 41 – 46100 – Eremo di Curtatone (MN)
C.F. e P.IVA: 0154103 020 9 – SDI X2PH38J
Tel. 0376.267511 r.a. - Fax 0376.267503 - e.mail: ugr@ugronlus.it

La struttura è accreditata a contratto per n. 12.600 trattamenti riabilitativi annui.

Modalità di prenotazione della prestazione

Il paziente deve innanzi tutto contattare (anche telefonicamente) gli uffici per una verifica della possibilità di ottenere le prestazioni per conto del Servizio Sanitario Nazionale (in cosiddetto regime di convenzione) e quindi viene messo a conoscenza dei documenti necessari, inclusi quelli relativi all' urgenza.

Successivamente dovrà presentarsi personalmente presso gli uffici con la documentazione in proprio possesso per l'apertura della pratica e per fissare una visita fisiatrica per la definizione del piano riabilitativo individuale (PRI).
Definito il programma riabilitativo, la domanda cartacea viene registrata in un data base informatico che ne gestisce anche la lista d'attesa. Successivamente all'utente urgente verrà proposto un calendario il più ravvicinato possibile alla data della visita. Se si tratta invece di terapie di mantenimento, viene proposto un calendario coerente con le esigenze del cittadino e le disponibilità del servizio.

Modalità di pagamento del ticket

I cittadini non rientranti nelle categorie esenti in base alle normative vigenti, sono tenuti al pagamento dei ticket che si riportano in base alle normative attualmente in vigore:

- prime visite euro 22,50
- ciclo di trattamenti riabilitativi ambulatoriali euro 36,00.

Per quanto disposto dalla giunta della Regione Lombardia in materia di compartecipazione alla spesa sanitaria, il ticket non si applica ai pazienti minorenni.
Il pagamento del ticket relativo alla prima visita si pagherà al momento della visita. Il ticket relativo al ciclo di trattamenti ambulatoriali verrà pagato alla prima seduta di fisioterapia.
I ticket saranno pagati presso gli Uffici Amministrativi.
La modalità di pagamento può avvenire mediante:

- contante
- assegno
- bancomat/carta di credito

Modalità di erogazione della prestazione

In base al calendario definito, il paziente accede alla struttura qualche minuto prima dell'ora prevista e viene fatto accomodare nella sala di attesa dove verrà contattato dal terapista per l'erogazione della prestazione. Ricevuto il trattamento, l'utente deve firmare un modulo attestante il trattamento ricevuto e quindi viene riaccompagnato alla sala d'aspetto da parte del terapista.

Nel caso il terapista ritenga utile una rivalutazione medica del PRI, farà richiesta di controllo fisiatrico durante il trattamento. Anche l'utente ha la possibilità di chiedere informazioni facendone specifica domanda al proprio terapista.

Qualora l'utente non possa presentarsi in struttura per cause personali, vi è la perdita del trattamento giornaliero. Se l'assenza si protrae e il paziente intende sospendere il ciclo, si potrà procedere al recupero delle sedute rimanenti in un altro periodo da stabilire. Se la prestazione non viene erogata per assenza del terapista e non vi è disponibile un collega in sostituzione, il recupero della prestazione viene eseguito a fine ciclo.

ACCESSO AL SERVIZIO DI RIABILITAZIONE AMBULATORIALE IN FORMA PRIVATA

Qualora un cittadino non intenda avvalersi del Servizio Sanitario Nazionale (SSN) per accedere alle prestazioni riabilitative oppure le prestazioni prescrittegli da un medico competente non rientrino tra quelle a carico del SSN ed intenda comunque avvalersene, può richiederle ad UGR Onlus privatamente.

E' possibile ottenere ogni informazione presso gli sportelli, compreso un preventivo dettagliato.

Unità Geriatrica Riabilitativa - Luigi e Maria Bianchi – E.T.S.
Via Dante Alighieri, 41 – 46100 – Eremo di Curtatone (MN)
C.F. e P.IVA: 0154103 020 9 – SDI X2PH38J
Tel. 0376.267511 r.a. - Fax 0376.267503 - e.mail: ugr@ugronlus.it

Chi accede privatamente deve essere munito di una recente prescrizione di un medico specialista (fisiatra – ortopedico – reumatologo), non necessariamente della struttura, oppure può ottenere una visita dal fisiatra della struttura.
Per il paziente che necessita solo di terapie fisiche e/o massaggio, la prescrizione può essere rilasciata dal proprio medico curante.
Il pagamento del ciclo riabilitativo viene effettuato all'inizio delle cure.

L'utente che, dopo aver visionato il preventivo, intende usufruire del servizio, deve telefonare o presentarsi di persona dalle ore 13.00 alle ore 14.30 e parlare con la coordinatrice del settore per fissare l'appuntamento.
L'erogazione del servizio è offerta nelle seguenti fasce orarie: h 8.00-8.30, 13.00-14.00, 16.30-19.00.
Nel caso in cui l'utente non possa presentarsi in struttura per motivi giustificati è previsto il recupero della seduta persa che potrà avvenire, tuttavia, anche in fasce orarie diverse da quelle prestabilite.

TARIFFE IN VIGORE DAL 1 GENNAIO 2025 per le prestazioni rese in regime privato			
TERAPIA FISICA			
Radarterapia singola	€	15,00	
Radarterapia doppia	€	20,00	
Ultrasuoni subacquei	€	15,00	
Elettrostimolazioni	€	15,00	
Diadinamica o Bernard	€	15,00	
Ionoforesi	€	15,00	
Bacinelle galvaniche	€	15,00	
Tens	€	15,00	
Correnti interferenziali	€	15,00	
Laserterapia alta potenza	€	20,00	
Laserterapia alta potenza doppia	€	30,00	
Magnetoterapia	€	15,00	
Taping neuromuscolare	€	15,00	
Tecarterapia	€	40,00	
Tecarterapia doppia	€.	70.00	
Onde d'urto	€	45,00	
Onde d'urto doppia	€.	75,00	
Vibrazioni Meccano Selettive	€	40,00	
Crioterapia	€	40,00	
PRESTAZIONI DI RIABILITAZIONE			
Rieducazione funzionale con apparecchiature	€	40,00	
Rieducazione respiratoria	€	40,00	
Rieducazione Neuromotoria	€	45,00	
Rieducazione metodo Mc Kenzie	€	40,00	
Manipolazione della fascia	€	35,00	
Rieducazione metodo Maitland	€	40,00	
Rieducazione metodo Mezieres	€	40,00	
Rieducazione Posturale	€	40,00	

Unità Geriatrica Riabilitativa - Luigi e Maria Bianchi – E.T.S.
Via Dante Alighieri, 41 – 46100 – Eremo di Curtatone (MN)
C.F. e P.IVA: 0154103 020 9 – SDI X2PH38J
Tel. 0376.267511 r.a. - Fax 0376.267503 - e.mail: ugr@ugronlus.it

Rieducazione posturale Metodo SEAS	€.	40,00	
Rieducazione pavimento pelvico	€	50,00	
PRESTAZIONI DI MASSOTERAPIA			
Massoterapia	€	30,00	
Massoterapia doppia	€	45,00	
Drenaggio linfatico manuale 1 arto	€	35,00	
Drenaggio linfatico manuale 2 arti	€	60,00	

GESTIONE, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

La politica per la qualità di UGR ETS consiste nel perseguire con determinazione, nel breve e nel lungo termine, i seguenti obiettivi:

- Maggior livello di qualità dei servizi forniti in relazione alle risorse disponibili;
- Impegno alla soddisfazione delle esigenze degli ospiti, degli utenti e dei loro aventi cura;
- Garanzia di aggiungere valore all'assistenza attraverso una professionalità in continuo sviluppo;
- Motivazione e soddisfazione dei collaboratori .

La struttura organizzativa per la qualità è affidata alla responsabilità del Direttore Amministrativo.
Sono attivati programmi di valutazione e miglioramento delle attività. I programmi vengono selezionati in rapporto alle priorità individuate in seguito:
a- indicazioni regionali e dell'ATS;
b- vision e mission di UGR ETS
c- indicazioni scaturite dalla analisi di soddisfazione di ospiti, utenti, aventi cura, volontari ed operatori;
d- innovazioni tecnologiche e gestionali.

A partire dal 2006, vengono presi in considerazione tre ambiti di miglioramento della qualità, evidenziati dagli operatori, ospiti e parenti, durante gli incontri del customer satisfaction.
Le aree di attività devono essere le seguenti:
1) Aspetti tecnici della assistenza (protocolli, PAI, percorsi del paziente, efficacia delle cure, igiene, etc.)
2) Aspetti della qualità percepita dagli ospiti, dagli utenti e dai familiari (vitto, privacy, pulizia, etc.)
3) Aspetti della efficacia amministrativa, della comunicazione, della organizzazione.

MIGLIORIE STRUTTURALI, STRUMENTALI, GESTIONALI APPORTATE NEL TRIENNIO

Oltre agli impegni sulla qualità di tipo gestionale, gli elementi concreti e tangibili di miglioramento sono rappresentati da una serie di interventi destinati agli ospiti, agli utenti, ai familiari ed anche agli operatori, nella convinzione che un continuo sviluppo della funzionalità degli ambienti ed un ammodernamento della strumentazione permetta ai professionisti addetti all'assistenza di esprimere al meglio le proprie capacità e di favorire un clima organizzativo sereno e partecipativo con evidenti ricadute positive nei confronti dei destinatari dei servizi.

Di seguito si elencano gli interventi più significativi:

- ✓ *Il cantiere, avviato nel giugno 2008, ha consentito l'ampliamento e la razionalizzazione funzionale di ambienti del piano interrato, dove ha sede il centro riabilitativo e del piano rialzato, dove hanno sede il centro diurno integrato e gli uffici amministrativi. L'opera ha razionalizzato, migliorato ed incrementato gli spazi destinati agli ospiti ed ai fruitori della struttura creando una zona "reception", un salone in grado di flessibilizzare gli spazi per attività di intrattenimento collettive e/o destinate a piccoli gruppi. Il portico esterno, affacciato al parco attrezzato, è stato reso fruibile con una protezione trasparente che ne permette l'utilizzo anche in presenza di situazioni metereologiche instabili;*
- ✓ *La ristrutturazione degli spazi dedicati agli uffici amministrativi ed alla direzione ha migliorato sia l'accesso agli utenti ed ai parenti, con particolare riguardo agli aspetti della privacy, sia le condizioni lavorative degli operatori;*
- ✓ *Nel 2014 è stato ristrutturato e tinteggiato l'esterno del fabbricato;*

Unità Geriatrica Riabilitativa - Luigi e Maria Bianchi – E.T.S.
Via Dante Alighieri, 41 – 46100 – Eremo di Curtatone (MN)
C.F. e P.IVA: 0154103 020 9 – SDI X2PH38J
Tel. 0376.267511 r.a. - Fax 0376.267503 - e.mail: ugr@ugronlus.it

- ✓ *La sostituzione dei computers, con un nuovo server, due personal computer ed un portatile, due stampanti e un nuovo programma di contabilità (da Winopus a Italworking) ha migliorato la gestione dei flussi informativi e delle prestazioni amministrative rese all'utenza;*
- ✓ *Sono stati acquistati nuove attrezzature per le palestre (onde d'urto e tecarterapia);*
- ✓ *Sono stati acquisiti nuovi sollevatori in grado di permettere le manovre di trasferimento dei pazienti senza sforzo fisico da parte degli operatori e relativi rischi per gli ospiti, così come con la nuova bilancia elettronica;*
- ✓ *L'acquisto di un defibrillatore semi automatico ed il relativo corso di "defibrillazione precoce" destinato a 15 operatori, ha infine aumentato il livello delle prestazioni destinate alla sicurezza degli ospiti e degli utenti.*
- ✓ *Le attività di animazione, da sempre centrali nella vision di UGR ETS, si sono arricchite dell'Angolo Culturale, realizzato in collaborazione con l'associazione di volontari della AVC e di un pomeriggio settimanale con un pianista, a totale carico della struttura, che intrattiene gli ospiti nel salone, dotato di pianoforte; dal 2014 è in atto una convezione con la Cooperativa "Il Girasole Onlus" per l'attività di pet-terapy. Nell'anno 2015 è stato sviluppato un progetto di danza terapia a cura di personale qualificato.*
- ✓ *Nell'anno 2015 è partita l'informatizzazione del FASAS (fascicolo socio sanitario)*
- ✓ *Nel maggio 2016 è stato inaugurato un "giardino serra" donato dalla D.ssa Tasselli.*
- ✓ *Acquisto nel settembre 2017 di un nuovo sollevatore pazienti collaboranti ed una sedia doccia*
- ✓ *Aumento nel corso del 2017 delle ore di Animazione (un educatore a 10 ore settimanali) e di un OSS*
- ✓ *Aumento nel corso del 2020 di un nuovo Operatore OSS nel turno del mattino (operatori in servizio n° 6 contro i 4 fino al 2016)*
- ✓ *Avvio ristrutturazione nel 2020 con creazione nuovo ascensore montaletti, nuova Hall di ingresso e creazione nuova palestra per RSA-CDI*
- ✓ *Acquisto nel 2021 di un apparecchio per ecografia al fine di monitorare al meglio quelle che potrebbero essere le problematiche respiratorie degli ospiti*
- ✓ *Nell'anno 2022 acquisto di una seconda barella doccia per le igiene degli ospiti*
- ✓ *Nell'anno 2022 ultimazione dei lavori di ristrutturazione dell'edificio, iniziati nel 2020*
- ✓ *Nell'anno 2023 sostituzione dei letti di RSA ed APA con i relativi comodini con installazione di n° 3 Sollevatori a soffitto*
- ✓ *Nell'anno 2024 inizio dell'intervento di riqualificazione energetica dell'edificio destinato ad attività UGR con SUPERBONUS 110 ETS*

GESTIONE QUESTIONARI DI GRADIMENTO A FAMIGLIARI, OSPITI, OPERATORI

- **Distribuzione Questionari:** una volta all'anno la Direzione dell'UGR ETS distribuisce dei Questionari di gradimento: un questionario è rivolto a tutti i famigliari degli Ospiti della R.S.A. , del C.D.I. e degli APA, mentre un altro è stilato per gli operatori in servizio.

Chi riceve il questionario è pregato di compilarlo in ogni sua parte e restituirlo in un lasso di tempo di circa 20 giorni dalla consegna. Il questionario è anonimo e va imbucato in un apposito contenitore situato presso l'accettazione.

- **Raccolta Dati:** trascorso il periodo lasciato per la compilazione, un operatore incaricato ritira tutti i questionari pervenuti, ne valuta il contenuto e stila una tabella di risultato.

- **Divulgazione Risultati:** Attraverso avvisi esposti in struttura, in due date distinte, vengono convocati gli Operatori ed i Famigliari per discutere del risultato ottenuto risoluzione di eventuali problemi emersi, suggerimenti e/o proposte. Tutto ciò che viene illustrato e discusso in questi incontri, verrà successivamente verbalizzato.

Unità Geriatrica Riabilitativa - Luigi e Maria Bianchi – E.T.S.
Via Dante Alighieri, 41 – 46100 – Eremo di Curtatone (MN)
C.F. e P.IVA: 0154103 020 9 – SDI X2PH38J
Tel. 0376.267511 r.a. - Fax 0376.267503 - e.mail: ugr@ugronlus.it

Oltre alla personale partecipazione alle indagini di soddisfazione ed alle riunioni di presentazione e discussione dei risultati, ospiti, parenti ed aventi cura possono esprimere valutazioni e suggerimenti avvalendosi dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, così come esprimere reclami utilizzando lo schema di seguito allegato.

MODULO PER SEGNALAZIONI E RECLAMI

segnalante

NOME_____ COGNOME _____

VIA_____ CAP._____ CITTA'_____

rapporto con la struttura

☐ OSPITE DEL REPARTO/SERVIZIO _____

☐ PARENTE DELL'OSPITE SIG./SIG.RA_____

☐ VISITATORE OCCASIONALE ☐ VOLONTARIO ☐ ALTRO_____

segnalazione

DATA/E_____

SERVIZIO/REPARTO_____

DESCRIZIONE DEL/I FATTO/I_____

_____

eventuali persone al corrente del/i fatto/i esposti:

_____

osservazioni:

_____

DATA_____ N° PROGRESSIVO_____

OPERATORE CHE HA RACCOLTO LA SEGNALAZIONE:_____

La gestione dei reclami è di competenza della Direzione Amm.va e Direzione Sanitaria che si impegnano ad analizzare l'esposto e darne risposta all'interlocutore entro 5 giorni dalla data evento.

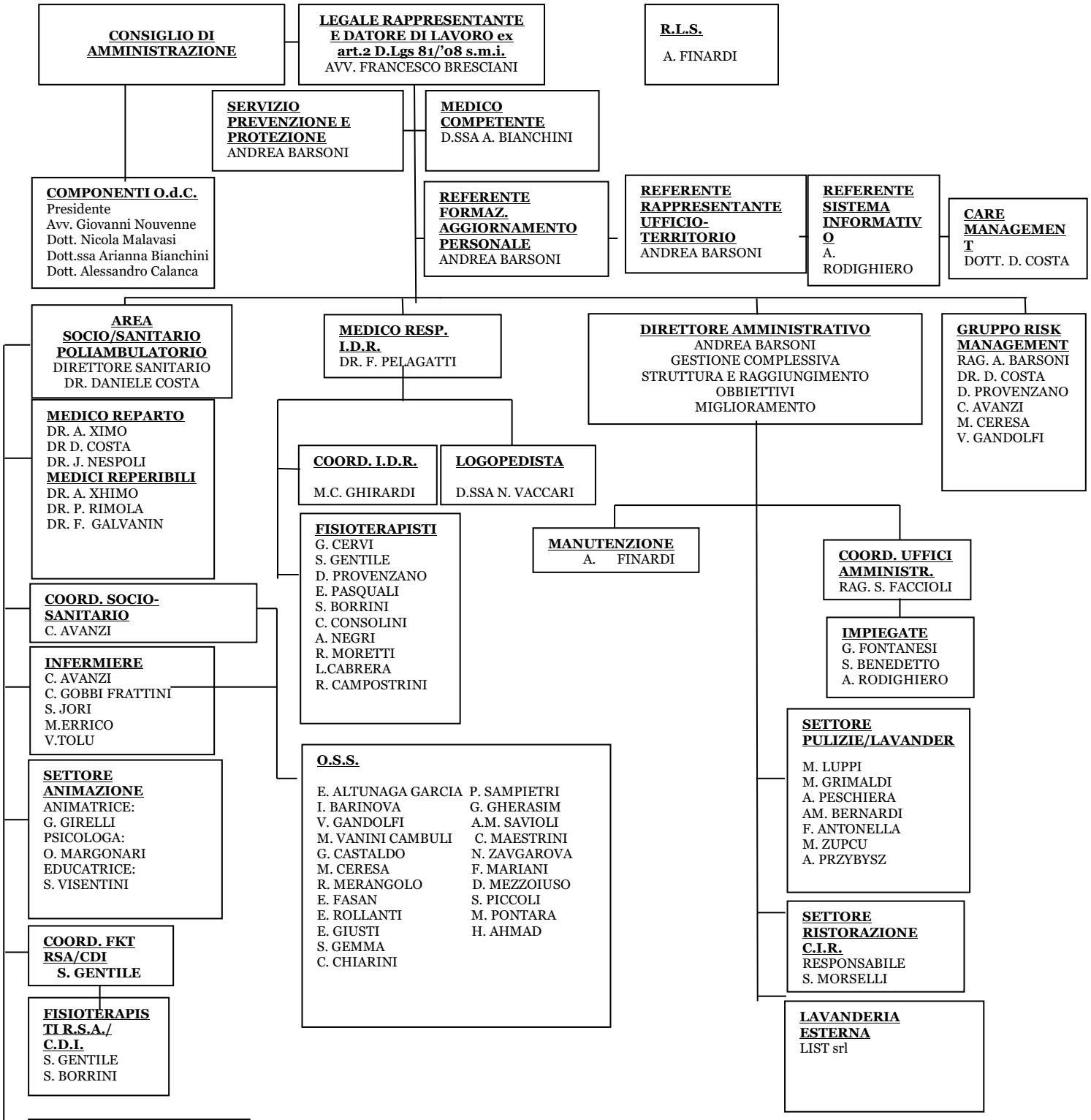
Unità Geriatrica Riabilitativa - Luigi e Maria Bianchi – E.T.S.
Via Dante Alighieri, 41 – 46100 – Eremo di Curtatone (MN)
C.F. e P.IVA: 0154103 020 9 – SDI X2PH38J
Tel. 0376.267511 r.a. - Fax 0376.267503 - e.mail: ugr@ugronlus.it

AGGIORNAMENTO CARTA DEI SERVIZI I.D.R.. - U.G.R. E.T.S.
ALLA DATA 28/04/2017

NELLA SEDUTA DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DEL 28 APRILE 2017 SI È DELIBERATA LA NOMINA A PRESIDENTE DELL'UGR ONLUS SITO IN CURTATONE, DELL'AVV. FRANCESCO BRESCIANI E LA NOMINA DEL DIRETTORE AMMINISTRATIVO RAG. ANDREA BARSONI.

Unità Geriatrica Riabilitativa - Luigi e Maria Bianchi – E.T.S.
Via Dante Alighieri, 41 – 46100 – Eremo di Curtatone (MN)
C.F. e P.IVA: 0154103 020 9 – SDI X2PH38J
Tel. 0376.267511 r.a. - Fax 0376.267503 - e.mail: ugr@ugronlus.it

ORGANIGRAMMA AZIENDALE
UNITA' GERIATRICA RIABILITATIVA ETS



Unità Geriatrica Riabilitativa - Luigi e Maria Bianchi – E.T.S.
Via Dante Alighieri, 41 – 46100 – Eremo di Curtatone (MN)
C.F. e P.IVA: 0154103 020 9 – SDI X2PH38J
Tel. 0376.267511 r.a. - Fax 0376.267503 - e.mail: ugr@ugronlus.it